



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
NIT: 800.100.053 - 1

## CARTA DE TRATO DIGNO

Respetado ciudadano(a):

La Alcaldía Municipal es una entidad pública del orden territorial que propende por el desarrollo armónico del municipio aprovechando al máximo sus recursos económicos, humanos, técnicos y naturales en la búsqueda del desarrollo razonable, creciente y sostenible y el mejoramiento continuo del nivel de vida de sus habitantes, con la prestación eficiente de los servicios a su cargo, conservación del orden público, cumplimiento de la constitución, las leyes y demás normas legales y con transparencia y celeridad generando liderazgo a nivel local.

Razón por la cual, con el fin de mantener una excelente relación con nuestros ciudadanos, y en correspondencia a la Ley 1437 de 2011, Artículo 5, 6 y 7, damos a conocer derechos y deberes ciudadanos y deberes de las autoridades.

Conozca sus derechos:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológico: <http://www.chaparral-tolima.gov.co>
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113      Telefax: (57) 82461309;      Código postal:  
735560      -      Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co)      -  
[contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) - Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);  
Twitter: @chaparralcaldia





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
NIT: 800.100.053 - 1

7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir; así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

#### **Conozca sus deberes:**

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

#### **Deberes de las autoridades:**

1. Tratar de manera respetuosa a todas las personas, y dar pronta atención.
2. Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.
3. Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención establecido.



MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
NIT: 800.100.053 - 1

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al ciudadano, especificando los derechos y los medios disponibles para garantizarlos.
6. Tramitar peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos.
7. Establecer la dependencia especializada para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.
8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
9. Adecuar espacios para consultar expedientes y documentos, y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

### Canales de Atención

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad.

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

#### 1. Canal Telefónico

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información a través de nuestro canal telefónico así:

- **Centro de contacto:** son líneas gratuitas desde cualquier teléfono fijo (057+8) 2460290/ 2460356/ 2460238. La atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4.00 p.m.

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113    Telefax: (57) 82461309;    Código postal:  
735560    -    Email:    [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co)    -  
[contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) - Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);  
Twitter: [@chaparralcaldia](https://twitter.com/chaparralcaldia)





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
NIT: 800.100.053 - 1

### Extensiones:

Recepción	101
Talento Humano	102
Contabilidad	103
Correspondencia	104
Contratación	105
Despacho	106
Salud	107
FamiAcción	108
S.P.C	109
Planeación	110
Proyectos	117
Ejecutiva	112
Gobierno	113
Hacienda	114

### 2. Canal Web

La sala de chat es un lugar para comunicarse con la alcaldía y resolver sus dudas puntuales desde nuestro sitio Web, a través del link: [www.chaparral-tolima.gov.co/Serv\\_Atencion\\_Linea.shtml](http://www.chaparral-tolima.gov.co/Serv_Atencion_Linea.shtml)

### 3. Canal Presencial:

Se realiza atención presencial a través del punto de Atención ubicado en la Cr 9 Cl 9 esq. Edificio Alcaldía, Chaparral- Tolima. Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:30 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 6:00 pm

Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

### 4. Canal escrito

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de los siguientes medios:

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113    Telefax: (57) 82461309;    Código postal:  
735560    -    Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co)    -  
[contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co) - Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);  
Twitter: [@chaparralcaldia](https://twitter.com/chaparralcaldia)





MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
NIT: 800.100.053 - 1

**Correo electrónico:** [contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)  
**Página WEB:** a través del link [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co)

### RECUERDE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Alcaldía de Chaparral, Tolima.
- Los trámites y servicios de la Alcaldía Municipal de Chaparral, son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
  - ✓ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
  - ✓ Escribir el objeto de la petición de manera clara y concreta.
  - ✓ Describir las razones en que se apoya su solicitud.
  - ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
  - ✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
  - ✓ La relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos
  - ✓ La firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en la Alcaldía Municipal de Chaparral, a los

  
**HUMBERTO BUENAVENTURA LASSO**  
Alcalde Municipal

Revisó: Leonardo Aviles Garcia  
Secretario General y de Gobierno

Proyectó: Billy R.  
15/11/2016 03:13:14 p.m.

CR 9 9-02 Centro; Conmutador: (57) 82460290 / 82460238 / 82460356  
ext. 101-104-113    Telefax: (57) 82461309;    Código postal:  
735560    -    Email: [alcaldia@chaparral-tolima.gov.co](mailto:alcaldia@chaparral-tolima.gov.co)    -  
[contactenos@chaparral-tolima.gov.co](mailto:contactenos@chaparral-tolima.gov.co)    -    Página web: [www.chaparral-tolima.gov.co](http://www.chaparral-tolima.gov.co);  
Twitter: @chaparralcaldia

